

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan pembangunan serta pembiayaan pengeluaran pemerintah (Pratiwi dan Putu, 2014). Dengan besarnya penerimaan pajak yang diterima oleh negara, diharapkan negara dapat memutar roda perekonomian dengan cara penyertaan modal pada perusahaan-perusahaan milik negara dan melakukan pembangunan, sehingga negara dapat melakukan peningkatan pembelanjaan barang modal dan belanja rutin yang dampaknya akan dirasakan oleh sektor swasta sebagai rekanan pemerintah. Untuk menjadi negara maju, kita memerlukan dana yang besar untuk membangun negara. Penerimaan dari sektor pajak memberikan kontribusi yang paling besar bagi pendapatan negara dibandingkan dengan pendapatan lain seperti penerimaan dari sektor bukan pajak atau hibah. Pendapatan negara pada tahun 2013 tercatat sebesar Rp 1.525 Trilliun kontribusi pajak terhadap pendapatan negara sebesar Rp 1.193 Trilliun atau sebesar 78% dari total pendapatan negara ([www.depkeu.go.id](http://www.depkeu.go.id)).

Untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Salah satu

upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberikannya *Self Assessment System*. *Self Assessment System* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka.

*Self Assessment System* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Harahab (2004) dalam Supadmi (2010) menyatakan bahwa dianutnya sistem *Self Assessment System* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela. Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System*.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak (Arum, 2012). Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Kesadaran membayar pajak tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga, kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak merupakan hal yang sangat mendasar. Saat ini di Indonesia kesadaran wajib pajak masih rendah (Susilawati dan

Ketut, 2013). Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak maka akan timbul kesadaran akan membayar pajak. Pajak disadari untuk membangun negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan atau melupakan kewajiban perpajakan mereka, sedangkan orang yang tidak paham terhadap peraturan perpajakan maka akan cenderung tidak akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya

kasus yang terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Arum, 2012).

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dari wajib pajak dan akan berdampak kepada penerima pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Akan tetapi, banyak wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut

dapat menimbulkan suatu pertanyaan apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan harus dibenahi.

Penelitian Supadmi (2010) menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Penelitian yang pernah dilakukan Pratiwi dan Putu (2014) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis ingin membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP**

## **KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Klaten)’’.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, dan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperoleh manfaat dari pengalaman penelitian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi untuk Direktorat Jenderal Pajak dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, terutama bagi daerah lokasi penelitian yaitu kota Klaten.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab landasan teori, bab metode penelitian, bab analisis dan pembahasan, serta bab penutup.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisikan teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dipilih yang dijadikan landasan dalam penulisan ini. Selain itu dalam bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian terdahulu, rerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini mencakup populasi, sampel, teknik/metode pengambilan sampel, data, sumber data, definisi oprasional dan pengukuran variabel.

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan berisikan mengenai analisis deskriptif objek penelitian yang menjelaskan karakteristik responden, uji kualitas data, hasil penelitian di lapangan berdasarkan perhitungan menggunakan uji hipotesis dan regresi linier berganda.

**BAB V : PENUTUP**

Penutup terdiri dari simpulan, keterbatasan penelitian, saran atas hasil penelitian, dan agenda penelitian selanjutnya sesuai dengan hasil analisis data yang dilakukan.